

قضايا بحثية ٣

التكليف الخامس

أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية
(دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السعودية بمدينة الرياض)

**The Impact of Organizational Commitment on Improving the Quality of Banking Services
(An Applied Study on Saudi Commercial Banks in Riyadh)**

إعداد: الدكتور/ مشعل على الظاهر

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا



المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات
International Journal of Research and Studies Publishing
ISSN: 2709-7064

المجلد 6 - الإصدار 64
تأريخ النشر: 20 فبراير 2025 م

2.2. الدراسات السابقة:

1.2.2. الدراسات العربية:

دراسة (جلطي، 2024)، بعنوان - دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة البنك الخارجي بني صاف-عين تموشنت.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة البنك الخارجي - بني صاف-عين تموشنت حيث تم استخدام طريقة الاستبيان للحصول على المعلومات اللازمة حيث شملت العينة 30 مبحوثا وقد استخدمت الدراسة برنامج SPSS الإحصائي في تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي حيث تم الاعتماد على بعض الإحصاءات الوصفية للحصول على النتائج. من خلال تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات أتضح أن البنك الجزائري الخارجي محل الدراسة له نظرة إيجابية للالتزام التنظيمي وهذا ما تم تأكيده من خلال ثبوت أغلب الفرضيات، وهو ما يعكس اهتمام المؤسسة الكبير بالالتزام التنظيمي ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية، كما توصل الباحث من خلال هذه الدراسة أن البنك يوفر معدات تقنية عالية ومتطورة لتسهيل عملية تقديم الخدمة إضافة إلى الموظفين الذين يتحلون بصفات اللباقة والثقة والولاء للبنك.

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل على تعزيز الالتزام لدى العاملين في البنوك الوطنية الجزائرية، نشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين، يجب على إدارات المصارف تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمة المصرفية.

دراسة (جلابي، 2024)، بعنوان - أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - سوق أهراس.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - سوق أهراس - حيث تم استخدام طريقة الاستبيان للحصول على المعلومات اللازمة حيث شملت العينة 50 فرد وقد استخدمت الدراسة برنامج SPSS الإحصائي في تحليل البيانات الخاصة بالجانب التطبيقي حيث تم الاعتماد على بعض الإحصاءات الوصفية للحصول على النتائج. خلصت الدراسة إلى وجود أثر للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال اشاعة ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية مما يدفع العاملين إلى تحسين

الخدمة المقدمة

دراسة (بن عنان، 2022)، بعنوان - أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة بالبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية إذ تمثلت أبعاد الالتزام التنظيمي في (استمراري، العاطفي، المعياري)، فيما تمثلت أبعاد جودة الخدمة المصرفية في (العناصر الملموسة ، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، الاهتمام)، وتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من عمال البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت، وقد اعتمدت في الجانب التطبيقي على استبيان الذي يعتبر كأداة لجمع السياسات من عمال البنك الوطني الجزائري لوكالة تيارت، من عينة مكونة من 40 عاملا وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS واختبار فرضيات الدراسة. وانطلاقا من اختبار الفرضيات إلى تحليل ومناقشة النتائج خلصت الدراسة إلى ما يلي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري لوكالة تيارت. توجد توجهات إيجابية نحو تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنك الوطني الجزائري بوكالة تيارت.

2.2.2. الدراسات الأجنبية:

Study (Ying-Chen Lo, 2024), entitled - Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators.

تبحث هذه الدراسة في تأثير الالتزام التنظيمي والمشاركة الوظيفية على جودة الخدمة، مع دمج تأثيرات المناخ التنظيمي والعمل العاطفي. باستخدام بيانات من 427 مشاركًا، تم الحصول عليها من خلال استبيانات منظمة، استخدم البحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للتحليل. تكشف النتائج أن المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي المتزايدة يعززان جودة الخدمة بشكل كبير في المقام الأول من خلال تعزيز ثقة الموظفين في مؤسستهم. المناخ التنظيمي الملائم له دور فعال في تعزيز انتماء الموظفين لمنظمتهم، مما يؤدي بالتالي إلى تقديم خدمة متفوقة. علاوة على ذلك، تظهر القدرة على تنظيم المشاعر بشكل فعال كعامل حاسم في كل من المشاركة الوظيفية وجودة الخدمة. وأوصت الدراسة بزيادة المشاركة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وزراعة جو داعم في مكان العمل، وتزويد الموظفين بالموارد اللازمة لإدارة المشاعر بكفاءة.

Study (Ogunnaike, 2023), entitled - Assessing the effect of organizational commitment on service quality; a study of customer-contact employee.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة، وهي دراسة متعددة التخصصات تهدف إلى توفير فهم أعمق للعلاقة بين الموارد البشرية وجودة الخدمة. وقد تم جمع البيانات المطلوبة لهذه الدراسة من خلال أداة الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة. وتم صياغة ثلاث فرضيات واختبارها باستخدام الانحدارات المتعددة. وقد اختبرت كل فرضية تأثير الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري والالتزام المعياري على جودة الخدمة لموظفي الاتصال بالعملاء على التوالي. وقد أجريت هذه الدراسة باستخدام موظفي الاتصال بالعملاء في إحدى مؤسسات الوجبات السريعة الشهيرة في ولاية لاغوس، نيجيريا. وقد وجد أن الالتزام المعياري فقط كان له تأثير كبير على جودة الخدمة. وهذا يعني أن مدى إلزام الموظف بتقديم توضيحات شخصية للمنظمة أمر بالغ الأهمية.

Study (Hoang, 2023), entitled - Explaining the organizational commitment of banking employees.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي لموظفي البنوك. وقد أجرت الدراسة استطلاعاً لآراء 232 موظفاً يعملون في النظام المصرفي التجاري في فيتنام. ومن خلال الجمع بين أساليب البحث النوعية والكمية، أظهرت الدراسة أن التزام الموظفين بالمنظمة يتأثر بـ 8 عوامل، بما في ذلك بيئة العمل، وثقافة الشركات، والدعم التنظيمي، وطبيعة الوظيفة، والتدريب والتطوير، والدخل والمزايا، والعلاقات مع الأقران، وأسلوب القيادة. ومن بين هذه العوامل، يعد أسلوب القيادة العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على التزام الموظفين بالمنظمة. وتساهم نتائج البحث في توفير رؤى للمديرين لتعزيز التزام الموظفين بالمنظمة في القطاع المصرفي.



Thank You